

# Formulaire de suivi des plaintes

Numéro de suivi :

Embark étudiant corp. vise à fournir un service à la clientèle exceptionnel, équitable et accessible. Lorsqu'une personne n'est pas satisfaite du service reçu, elle doit pouvoir avoir recours à un processus simple pour déposer une plainte. Lorsqu'une plainte est déposée, la personne qui en est à l'origine doit connaître les prochaines étapes. L'objectif de ce formulaire de suivi des plaintes est de permettre à une personne ayant déposé une plainte de recevoir un numéro de suivi à titre de référence.

## Remarque :

- Les plaintes anonymes ne sont pas acceptées et aucune enquête ne sera entreprise
- D'autres processus permettent aux membres du personnel de déposer une plainte au sein de l'organisation

## Coordonnées

Date (jj-mm-aaaa)		
Prénom de la personne déposant la plainte		Nom de la personne déposant la plainte
Numéro de rue	Nom de la rue	Numéro de l'unité ou du bureau
Ville		Province
Code postal		
Numéro de téléphone à domicile	Numéro de téléphone professionnel	Numéro de cellulaire
Courriel		

## Méthode de signalement (cochez une option) :

- En personne
- Par téléphone
- Par courriel
- Par la poste
- Par télécopieur

## Résumé de la plainte

Veillez consigner les détails sur ce qui s'est passé, par exemple le nom des personnes impliquées, les dates, les heures et les appels, le cas échéant. Fournissez autant de détails que possible. Si l'espace est insuffisant, joignez une feuille supplémentaire. Veillez joindre tous documents pertinents, comme des lettres ou des rapports, qui se rapportent à la plainte.

Détails
---------

Service ou emplacement où l'incident s'est produit
Personnel concerné (s'il est connu et s'il y a lieu)
Liste des pièces jointes (inclure des copies de tout document à l'appui de la plainte)

**Type de plainte (cochez toutes les options qui s'appliquent) :**

<input type="checkbox"/> Processus ou procédures	<input type="checkbox"/> Conduite du personnel	<input type="checkbox"/> Résultat
<input type="checkbox"/> Accès	<input type="checkbox"/> Délai de service	
<input type="checkbox"/> Autre (veuillez décrire) :		

**Résultat escompté (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :**

<input type="checkbox"/> Explication	<input type="checkbox"/> Excuses (écrites ou verbales)	<input type="checkbox"/> Mesures disciplinaires
<input type="checkbox"/> Formation ou éducation du personnel	<input type="checkbox"/> Conciliation	<input type="checkbox"/> Conseil, médiation ou autre forme de soutien
<input type="checkbox"/> Compensation	<input type="checkbox"/> Autre (veuillez décrire) :	

**Échéancier**

Le personnel du programme concerné accusera réception de la plainte dans les trois jours civils et vous informera des résultats de l'enquête dans les 30 jours civils suivant la réception de la plainte. Si cela n'est pas possible, nous communiquerons avec vous et vous recevrez une explication sur les raisons de l'ajustement de l'échéancier.

Plainte Destinataire (prénom, nom) :		Secteur de programme :	
Courriel :		Numéro de téléphone :	

Dans le cadre de l'enquête liée à votre plainte, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, Embark étudiant corp. ne communiquera vos renseignements personnels qu'au personnel qui a besoin de ces renseignements pour mener l'enquête et ne les communiquera pas à la personne visée par votre plainte (le cas échéant). Vos renseignements personnels ne seront communiqués à personne d'autre à moins que vous n'y consentiez par écrit ou que l'organisation n'y soit obligée par la loi.